

**Documento: Manual do processo Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades.**

<b>Data de publicação</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Elaborado por</b>
-	1.0	Versão inicial do Manual de Procedimentos	Ouvidoria: Fernanda Pereira Ibaldo; GEDIN/SUINT: Ivania Bezerra
-	2.0	Versão atualizada conforme novos normativos	Ouvidoria: Rose Meire Cyrillo; GEDIN/SUINT: Ivania Bezerra e Vanessa Resende (estagiária)
	3.0	Acréscimo da RN Valec-CONSAD nº 10, aprovada em 28/04/2022	GEDIN/SUINT: Ivania Bezerra e Vanessa Resende (estagiária)
-	4.0	Acréscimo do fluxo do subprocesso "Responder ao Cidadão"	Ivania Dolores (GEDIN)

<b>Árvore do processo</b>	<b>Código do processo</b>	<b>Nome do processo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 02 Gerir Comunicação               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 02.01 Tratar Manifestação da Ouvidoria                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 02.01.01 Atender Manifestação de Ouvidoria</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	02.01.01.01	Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades

Sumário

<b>1</b>	<b>Apresentação</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Objetivo do processo</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Indicadores de desempenho do processo</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Áreas/agentes participantes do processo</b> .....	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Legislação e normativos</b> .....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente</b> .....	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Riscos do processo</b> .....	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Fluxograma - 02.01.01.01 Tratar denúncia e Comunicações de Irregularidades</b> .....	<b>5</b>
<b>9</b>	<b>Descrição das atividades</b> .....	<b>9</b>
	Atividade 1 Encaminhar à Valec .....	9
	Atividade 2 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR.....	10
	Atividade 3 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR.....	11
	Atividade 4 Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso.....	12
	Atividade 5 Realizar análise prévia .....	13
	Atividade 6 Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação .....	15
	Atividade 7 Identificar tipo de manifestação .....	17
	Atividade 8 Informar a CGU/OGU via SEI.....	19
	Atividade 9 Encaminhar denúncia à CGU.....	20
	Atividade 10 Transcrever informações do Fala Br para a planilha de controle.....	21
	Atividade 11 Comunicar ao cidadão via Fala Br.....	22
	Atividade 12 Pedir consentimento ao cidadão sobre identificação na denúncia .....	23
	Atividade 13 Decidir sobre o consentimento.....	24
	Atividade 14 Complementar informações .....	25
	Atividade 15 Analisar decisão .....	26
	Atividade 16 Ocultar informações pessoais.....	28
	Atividade 17 Registrar denúncia no SEI.....	30
	Atividade 18 Transferir o dever de sigilo .....	31
	Atividade 19 Encaminhar ao órgão competente .....	32
	Atividade 20 Atribuir denúncia para área apuratória competente .....	33
	Atividade 21 Realizar juízo de admissibilidade.....	34
	Atividade 22 Informar a Ouvidoria sobre conclusão do processo administrativo.....	35
	Atividade 23 Responder a denúncia via SEI.....	36
	Atividade 24 Analisar resposta .....	37
	Atividade 25 Encaminhar para revisão ou para área competente .....	38

## 1 Apresentação

Este manual apresenta o fluxo, as atividades e os componentes para execução do processo Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades executado pela Ouvidoria.

Os trabalhos para elaboração deste documento foram feitos em reuniões com empregados da Ouvidoria e da Gerência de Desenvolvimento Institucional - GEDIN.

## 2 Objetivo do processo

Atender as manifestações de denúncia e comunicações de irregularidades apresentadas pelo cidadão à Ouvidoria e proteger o denunciante.

Este processo está alinhado com o seguinte objetivo estratégico: 1.2 Buscar reconhecimento como empresa pública.

## 3 Indicadores de desempenho do processo

Meta	Reduzir o tempo de resposta ao cidadão para 10% - 20% comparado ao ano anterior	Indicador (fórmula)	$100 - ((\text{Dias para atendimento da demanda}/32) \times 100)$
Meta	Processar nível de reenvio da manifestação de denúncia para áreas não competentes para apuração	Indicador (fórmula)	Nº de processos encaminhados para a área correta/Nº de processos encaminhados

## 4 Áreas/agentes participantes do processo

- Ouvidoria (OUVIR);
- SUINT;
- Unidades Apuratórias Internas da Valec;
- Unidades Organizacionais da Valec.

Participam também os seguintes agentes externos:

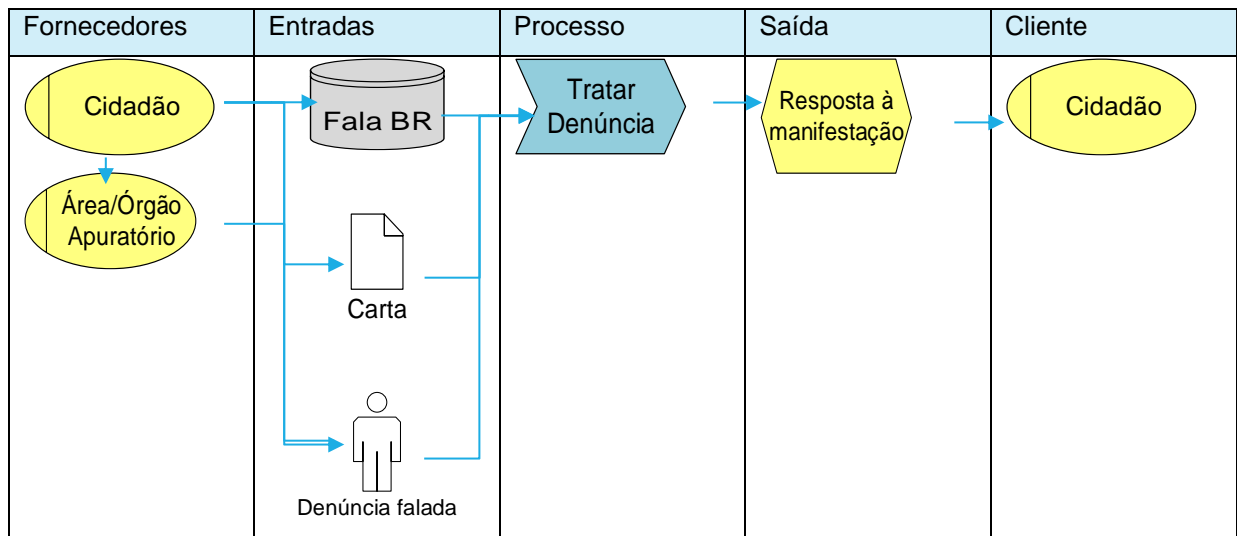
- Controladoria Geral da União (CGU);
- Cidadão.

## 5 Legislação e normativos

- Norma de atendimento de ouvidoria (em atualização);
- Principal lei: Lei 13.460/2017;
- Lei 12.527/2011;
- Lei 13.608/2018;
- Lei 13.709/18;
- Lei 3.126/2021;

- Lei 9.784/99;
- Decreto 10.153/2019;
- Decreto 10.890/2021;
- Portaria CGU 581/2021;
- Resolução Normativa Valec-CONSAD nº 10/2022.

**6 Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente**



**Requisito de qualidade:**

- Garantir que foi entregue para a área/órgão apuratório;
- Entregar o número SEI do processo para acompanhamento do cidadão;
- Atender no prazo definido por lei;
- Garantir o registro da manifestação no Fala BR.

**7 Riscos do processo**

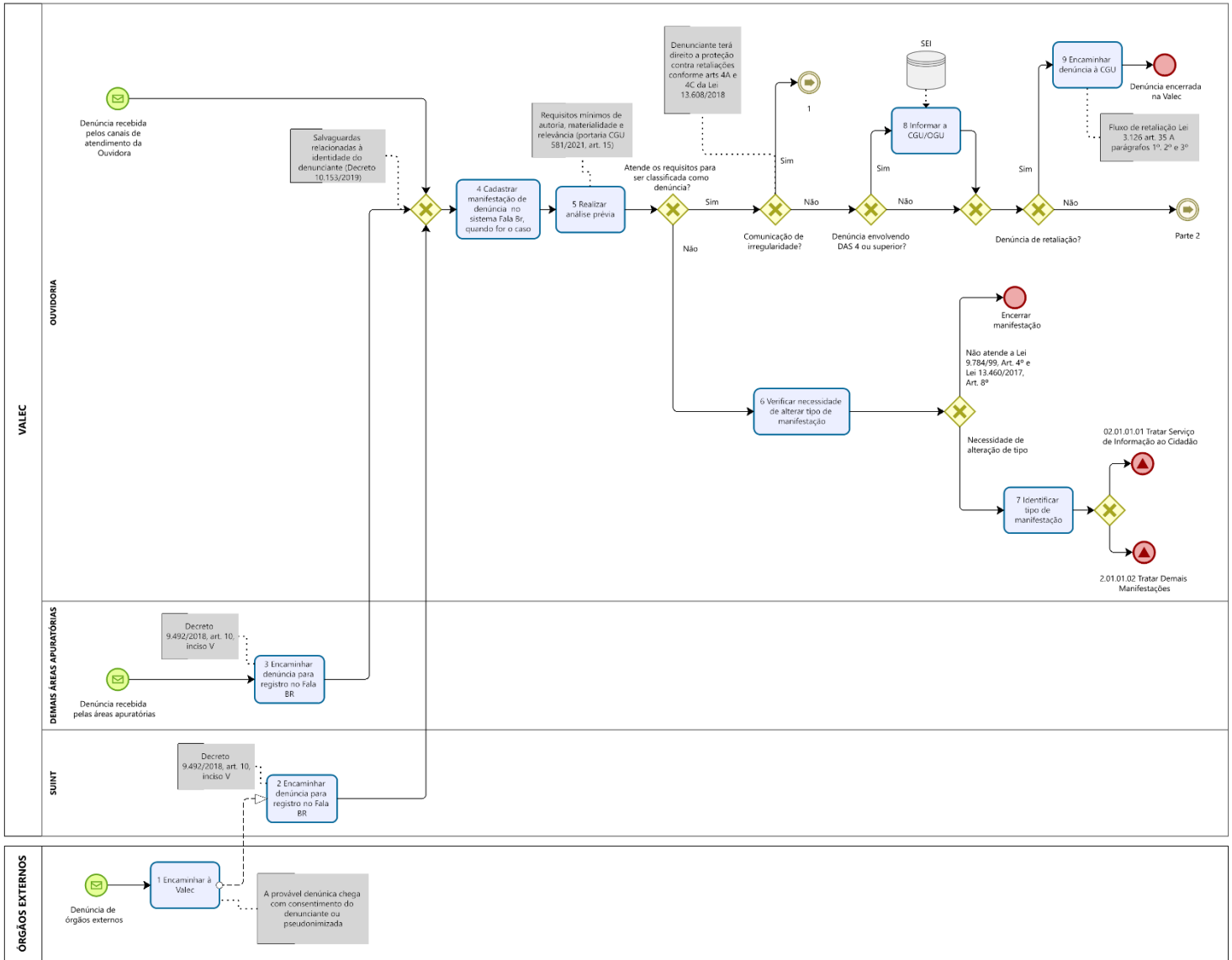
- Falta de conhecimento sobre as legislações vigentes e atribuições dos setores da Valec (Atividade 5 – Realizar análise prévia);
- Atualização recorrente das legislações de ouvidoria (Atividade 5 - Realizar análise prévia);
- Transformar denúncia em manifestação de menor impacto (Atividade 6 - Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação);
- Transformar denúncia em manifestação de menor impacto (Atividade 7 - Identificar tipo de manifestação);
- Falta de ferramenta adequada para ocultação de informações pessoais e sigilosas (Atividade 16 – Ocultar informações pessoais);
- Acesso as pastas com informações sigilosas da Ouvidoria (Atividade 16 – Ocultar informações pessoais).

8 Fluxograma - 02.01.01.01 Tratar denúncia e Comunicações de Irregularidades

Fluxograma - 02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades - Parte 1

**02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades (Parte 1)**

**Autor:** Ivania Dolores, Amarilys Bezerra e Karoll Ramos (GEDIN) e Rose Cyrillo (OUVIR)  
**Versão:** 2.6 (20/01/2022)  
**Descrição:** Processo referente ao atendimento da manifestação de denúncias.



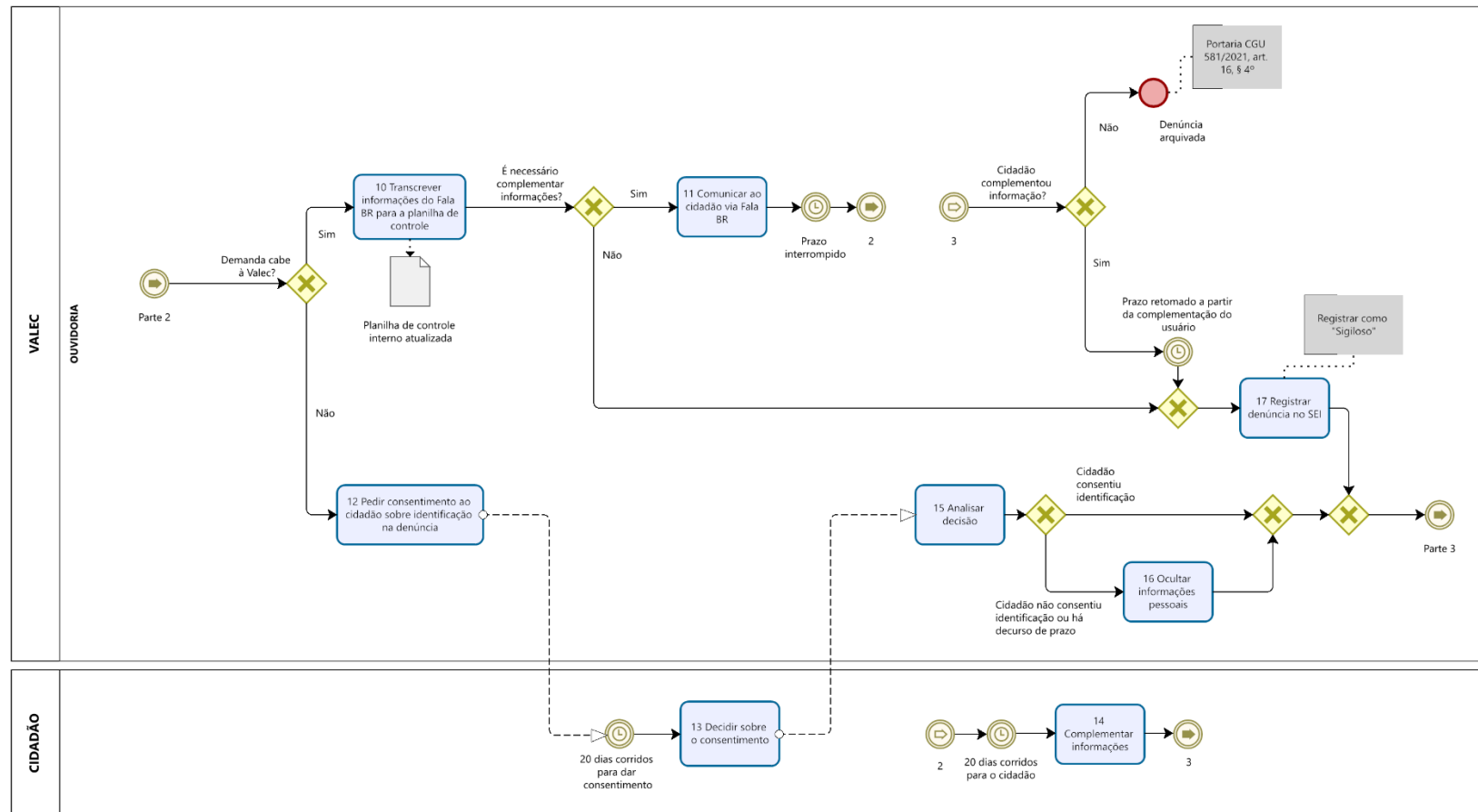
Fluxograma - 02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades - Parte 2 (continuação)

**02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades (Parte 2)**

**Autor:** Ivania Dolores, Amarilys Bezerra e Karoll Ramos (GEDIN) e Rose Cyrillo (OUVIR)

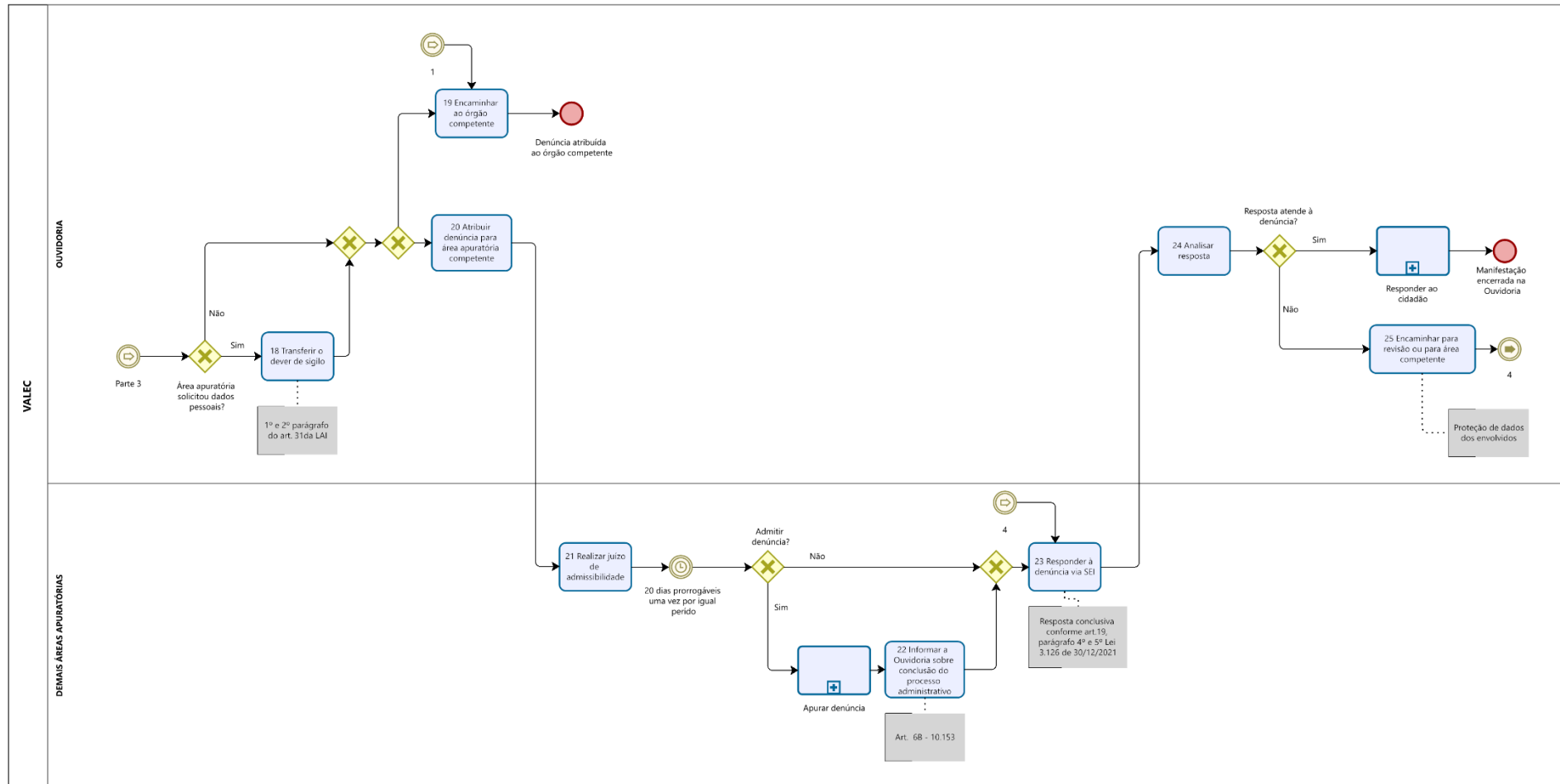
**Versão:** 2.6 (20/01/2022)

**Descrição:** Processo referente ao atendimento da manifestação de denúncia.



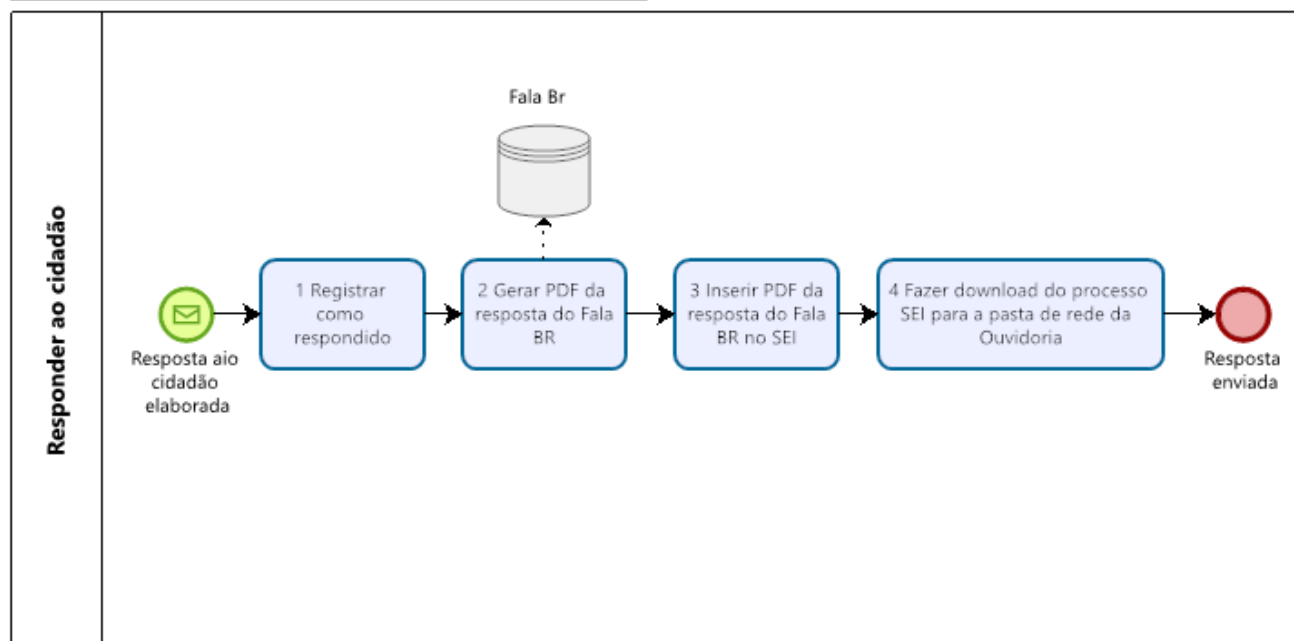
Fluxograma - 02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades - Parte 3 (continuação)

<b>02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades (Parte 3)</b>	
<b>Autor:</b>	Ivania Dolores, Amanílys Bezerra e Karoll Ramos (GEDIN) e Rose Cyrillo (OUVIR)
<b>Versão:</b>	2.6 (20/01/2022)
<b>Descrição:</b>	Processo referente ao atendimento da manifestação de denúncia.



Subprocesso - Responder ao cidadão

<h2>Responder ao cidadão</h2>
<b>Autor:</b> Ivania Dolores
<b>Versão:</b> 1.0 (21/06/2022)
<b>Descrição:</b>





9 Descrição das atividades

Atividade 1 Encaminhar à Valec

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	1	Nome da atividade	Encaminhar à Valec
Descrição da atividade	Encaminhamento da denúncia por órgãos externos		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente	
Descrição da Saída			
Identificação da Operação			
Cargo   Função			
Documentos de entrada		Local de entrada	
Documentos de saída		Local de saída	
Sistemas de informação da operação		Módulo	
Riscos			
Competências			
Conhecimento	Não há		

**EXTERNO**

Atividade 2 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	2	Nome da atividade	Encaminhar denúncia para registro no Fala BR
Descrição da atividade	Encaminhamento da manifestação de denúncia à Ouvidoria para cadastro na plataforma Fala Br		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	1 Encaminhar à Valec	Entrada(s)	Manifestação de denúncia
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Manifestação de denúncia encaminhada	Cliente	4 Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso
Descrição da Saída	Manifestação de denúncia encaminhada à Ouvidoria para registro no Fala BR, de forma imediata		
Identificação da Operação			
Cargo	Superintendente	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia	Local de entrada	Ofício, SEI, E-mail, Correios, protocolado pessoalmente
Documentos de saída	Denúncia encaminhada para registro	Local do documento	SEI, e-mail, Correios, protocolo Valec
Sistemas de informação da operação	SEI, e-mail	Módulo	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
Conhecimento	Portaria 581 de 09 de março de 2021 da CGU		

Atividade 3 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	3	<b>Nome da atividade</b>	Encaminhar denúncia para registro no Fala BR
<b>Descrição da atividade</b>	Encaminhamento da manifestação de denúncia à Ouvidoria para cadastro na plataforma Fala Br		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	Denúncia recebida pelas áreas apuratórias	<b>Entrada(s)</b>	Manifestação de denúncia
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Manifestação de denúncia encaminhada	<b>Cliente</b>	4 Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso
<b>Descrição da Saída</b>	Manifestação de denúncia encaminhada à Ouvidoria para registro no Fala BR, de forma imediata		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Chefias das áreas apuratórias	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Manifestação de denúncia	<b>Local de entrada</b>	Ofício, SEI, E-mail, Correios, protocolado pessoalmente
<b>Documentos de saída</b>	Denúncia encaminhada para registro	<b>Local do documento</b>	SEI, e-mail, Correios, protocolo Valec
<b>Sistemas de informação da operação</b>	SEI, e-mail	<b>Módulo</b>	Não há
Riscos (-)			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Portaria 581 de 09 de março de 2021 da CGU		

Atividade 4 Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	4	<b>Nome da atividade</b>	Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso
<b>Descrição da atividade</b>	Cadastro da manifestação no sistema Fala Br no caso de denúncias não registradas no sistema anteriormente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	Denúncia recebida pelos canais de atendimento da Ouvidora	<b>Entrada(s)</b>	Manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidades
	2 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR		
	3 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR		
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Cadastro de manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidades no sistema Fala Br	<b>Cliente</b>	5 Realizar análise prévia
<b>Descrição da Saída</b>	Cadastro de manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidades no sistema Fala Br realizado		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidades	<b>Local de entrada</b>	Fala Br, Ofício, SEI, E-mail, Correios, protocolado pessoalmente
<b>Documentos de saída</b>	NUP da manifestação	<b>Local de saída</b>	Fala Br
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br, SEI, E-mail, Correios, protocolo Valec	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017		

Atividade 5 Realizar análise prévia

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	5	<b>Nome da atividade</b>	Realizar análise prévia
<b>Descrição da atividade</b>	Verificar a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância dos fatos que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	4 Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso	<b>Entrada(s)</b>	Manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidades
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Denúncia ou comunicação de irregularidade não habilitada	<b>Cliente</b>	6 Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação
	Denúncia habilitada	<b>Cliente</b>	8 Informar a CGU/OGU
			9 Encaminhar denúncia à CGU
			10 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle
			12 Pedir consentimento ao cidadão sobre identificação na denúncia
			19 Encaminhar ao órgão competente
<b>Descrição da Saída</b>	Denúncia ou comunicação de irregularidade habilitada ou não habilitada		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Ouidora e Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	2
<b>Documentos de entrada</b>	Manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidade	<b>Local de entrada</b>	Fala Br
<b>Documentos de saída</b>	Não há	<b>Local de saída</b>	Não há
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br	<b>Módulo</b>	Não há

<b>Riscos (+)</b>		
<b>Nome do Evento</b>	Falta de conhecimento sobre as legislações vigentes e atribuições dos setores da Valec	Atualização recorrente das legislações de ouvidoria Não há
<b>Consequência</b>	Cadastramento incorreto da manifestação	Processo de trabalho desatualizado Não há
<b>Controle</b>	Ouvidora mantém a equipe atualizada no que se refere as legislações e conhecimentos da ouvidoria	Ouvidora faz o acompanhamento legislativo regularmente Não há
<b>Competências</b>		
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017	

Atividade 6 Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	6	<b>Nome da atividade</b>	Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação
<b>Descrição da atividade</b>	Verificação da necessidade de recategorização da denúncia para outro tipo de manifestação		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	5 Realizar análise prévia	<b>Entrada(s)</b>	Manifestação de denúncia não habilitada
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Confirmação de que a manifestação não atende aos critérios estabelecidos na Lei 9.784/99, Art. 4º e Lei 13.460/2017, Art. 8º	<b>Cliente</b>	Encerrar manifestação
	Confirmação a respeito da necessidade de alterar tipo de manifestação	<b>Cliente</b>	7 Identificar tipo de manifestação
<b>Descrição da Saída</b>	Identificação do tipo de manifestação que será tratada e seu respectivo encaminhamento ou encerramento da manifestação		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Ouidora e Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	2
<b>Documentos de entrada</b>	Manifestação de denúncia não habilitada	<b>Local de entrada</b>	Fala Br
<b>Documentos de saída</b>	Encerramento da manifestação ou identificação como demais manifestações de Ouvidoria	<b>Local de saída</b>	Fala Br
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br	<b>Módulo</b>	Não há
Riscos (+)			
<b>Nome do Evento</b>	Transformar denúncia em manifestação de menor impacto		
<b>Consequência</b>	Não apuração da denúncia		

	Não apuração de possível DAS a partir do nível 4 ou equivalente
	Possíveis ações judiciais contra a Valec
	Impacto negativo na reputação da Valec
<b>Controle</b>	Ouvidora monitora o sistema Fala Br e o SEI a fim acompanhar a classificação correta das manifestações
<b>Competências</b>	
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017



Atividade 7 Identificar tipo de manifestação

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	7	<b>Nome da atividade</b>	Identificar tipo de manifestação
<b>Descrição da atividade</b>	Identificar tipo de manifestação para qual deve ser alterada, seja para o processo Tratar Serviço de Informação ao Cidadão, seja para o processo Tratar Demais Manifestações		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	6 Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação	<b>Entrada(s)</b>	Manifestação de denúncia não habilitada
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Tipo de manifestação identificada	<b>Cliente</b>	Processo 02.01.01.01 Tratar Serviço de Informação ao Cidadão
		<b>Cliente</b>	Processo 02.01.01.02 Tratar Demais Manifestações
<b>Descrição da Saída</b>	Tipo de manifestação identificada e alterada para Serviço de Informação ao Cidadão ou Tratar Demais Manifestações		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Ouvidora e Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Manifestação de denúncia não habilitada	<b>Local de entrada</b>	Fala Br
<b>Documentos de saída</b>	Pedido de acesso à informação ou identificação como demais tipos de manifestação de Ouvidoria	<b>Local de saída</b>	Fala Br
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br	<b>Módulo</b>	Não há
Riscos (+)			
<b>Nome do Evento</b>	Transformar denúncia em manifestação de menor impacto		
<b>Consequência</b>	Não apuração da denúncia		
	Não apuração de possível DAS a partir do nível 4 ou equivalente		
	Possíveis ações judiciais contra a Valec		

	Impacto negativo na reputação da Valec
<b>Controle</b>	Ouvidora monitora o sistema Fala Br e o SEI a fim acompanhar a classificação das manifestações de acordo
<b>Competências</b>	
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, Lei 12.527/2011

Atividade 8 Informar a CGU/OGU via SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	8	<b>Nome da atividade</b>	Informar a CGU/OGU via SEI
<b>Descrição da atividade</b>	Informar à CGU/OGU de denúncias que envolvam DAS a partir do nível 4 ou equivalente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	5 Realizar análise prévia	<b>Entrada(s)</b>	Denúncia envolvendo DAS 4 ou superior
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Comunicação a CGU/OGU	<b>Cliente</b>	CGU/OGU
			9 Encaminhar denúncia à CGU
			10 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle
<b>Descrição da Saída</b>	Processo SEI comunicando o fato e o envolvimento de denúncia com DAS a partir do nível 4 ou equivalente à CGU/OGU e encaminhamento à área apuratória competente para que seja dada continuidade no processo apuratório		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Ouidora e Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	2
<b>Documentos de entrada</b>	Denúncia envolvendo DAS 4 ou superior	<b>Local de entrada</b>	Fala Br
<b>Documentos de saída</b>	Comunicação à CGU/OGU	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	SEI	<b>Módulo</b>	Não há
Riscos (-)			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011, conhecimento sobre as funções comissionadas e ocupantes		

Atividade 9 Encaminhar denúncia à CGU

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	9	Nome da atividade	Encaminhar denúncia à CGU
Descrição da atividade	Denúncia na qual há relato de retaliação ao denunciante por autoridade por ele antes denunciada ou por alguém em seu nome		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	5 Realizar análise prévia	Entrada(s)	Manifestação de denúncia habilitada
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Denúncia encaminhada à CGU	Cliente	Denúncia encerrada na Valec
Descrição da Saída	Denúncia encaminha à CGU e encerrada na Valec		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidora e Analista	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia habilitada	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	Denúncia de retaliação encaminhada	Local de saída	Fala Br
Sistemas de informação da operação	Fala Br	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017		

Atividade 10 Transcrever informações do Fala Br para a planilha de controle

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	10	<b>Nome da atividade</b>	Transcrever informações do Fala Br para a planilha de controle
<b>Descrição da atividade</b>	Registro das informações do Fala Br no controle interno de demandas da Ouvidoria		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	5 Realizar análise prévia	<b>Entrada(s)</b>	NUP, SEI, tipo, data de entrada, prazo final, setor ou órgão, data da resposta
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Planilha de controle interno atualizada	<b>Cliente</b>	11 Comunicar ao cidadão via Fala BR
<b>Descrição da Saída</b>	Planilha de controle interno atualizada com os dados mais relevantes para controle da denúncia		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Denúncia habilitada	<b>Local de entrada</b>	Fala Br
<b>Documentos de saída</b>	Planilha de controle interno atualizada	<b>Local de saída</b>	Excel
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Excel	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, Excel		

Atividade 11 Comunicar ao cidadão via Fala Br

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	11	<b>Nome da atividade</b>	Comunicar ao cidadão via Fala Br
<b>Descrição da atividade</b>	Comunicar ao cidadão da necessidade de complementar informações da denúncia		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	10 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle	<b>Entrada(s)</b>	Denúncia habilitada com informações incompletas
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Notificação ao cidadão via Fala Br	<b>Cliente</b>	14 Complementar informações
<b>Descrição da Saída</b>	Cidadão é notificado no sistema Fala Br para complementar informações da denúncia em 20 dias corridos		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Denúncia habilitada com informações incompletas	<b>Local de entrada</b>	Fala Br
<b>Documentos de saída</b>	Notificação ao cidadão	<b>Local de saída</b>	Fala Br
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br	<b>Módulo</b>	Não há
Riscos (-)			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017		

Atividade 12 Pedir consentimento ao cidadão sobre identificação na denúncia

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	12	<b>Nome da atividade</b>	Pedir consentimento ao cidadão sobre identificação na denúncia
<b>Descrição da atividade</b>	Solicitação de consentimento para compartilhamento de dados pessoais		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	5 Realizar análise prévia	<b>Entrada(s)</b>	Denúncia habilitada para compartilhamento
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Solicitação de consentimento para compartilhamento de dados pessoais	<b>Cliente</b>	13 Decidir sobre o consentimento
<b>Descrição da Saída</b>	Solicitação de consentimento para compartilhamento de dados pessoais realizada		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Denúncia habilitada para compartilhamento	<b>Local de entrada</b>	Fala Br
<b>Documentos de saída</b>	solicitação de consentimento para compartilhamento de dados pessoais	<b>Local de saída</b>	Falta Br
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, Lei 13.709/2018 - LGPD		

Atividade 13 Decidir sobre o consentimento

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	13	Nome da atividade	Decidir sobre o consentimento
Descrição da atividade	Cidadão deverá consentir ou não, em até 20 dias corridos, sobre o compartilhamento de seus dados pessoais		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente	
Descrição da Saída			
Identificação da Organização			
Cargo   Função			
Documentos de entrada	Local de entrada		
Documentos de saída	Local de saída		
Sistema de informação operacional	Módulo		
Riscos			
Competências			
Conhecimento	Não há		

**EXTERNO**



Atividade 14 Complementar informações

<b>Número da atividade</b>	14	<b>Nome da atividade</b>	Complementar informações	
<b>Descrição da atividade</b>	Cidadão deverá complementar a denúncia, quando solicitado, em até 20 dias corridos			
<b>REQUISITOS DA ATIVIDADE</b>				
<b>Identificação do Fornecedor da Atividade</b>				
<b>Fornecedor</b>		<b>Entrada(s)</b>		
<b>Identificação do Cliente da Atividade</b>				
<b>Saída(s)</b>		<b>Cliente</b>		
<b>Descrição da Saída</b>				
<b>Identificação da Operação</b>				
<b>Cargo   Função</b>				
<b>Documentos de entrada</b>		<b>Local de entrada</b>		
<b>Documentos de saída</b>		<b>Local de saída</b>		
<b>Sistema de informação da operação</b>		<b>Módulo</b>		
<b>Riscos</b>				
<b>Competências</b>				
<b>Conhecimento</b>	Não há			

EXTERNO

Atividade 15 Analisar decisão			
IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	15	<b>Nome da atividade</b>	Analisar decisão
<b>Descrição da atividade</b>	Analisar a resposta do cidadão ou sua omissão		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	13 Decidir sobre o consentimento	<b>Entrada(s)</b>	Consentimento ou não de compartilhamento de seus dados pessoais
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Cidadão não consentiu identificação ou há decurso de prazo	<b>Cliente</b>	16 Ocultar informações pessoais
	Cidadão consentiu a solicitação da área apuratória de compartilhamento dos dados pessoais	<b>Cliente</b>	18 Transferir o dever de sigilo
	Cidadão consentiu compartilhamento dos dados pessoais e a área apuratória não solicitou acesso aos dados pessoais	<b>Cliente</b>	19 Encaminhar ao órgão competente 20 Atribuir denúncia para área apuratória competente
<b>Descrição da Saída</b>	Cidadão não consentiu identificação ou há decurso de prazo ou cidadão consentiu a solicitação da área apuratória de compartilhamento dos dados pessoais ou cidadão consentiu compartilhamento dos dados pessoais e a área apuratória não solicitou acesso aos dados pessoais		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Consentimento ou não de compartilhamento de seus dados pessoais	<b>Local de entrada</b>	Fala Br
<b>Documentos de saída</b>	-	<b>Local de saída</b>	-
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
<b>Competências</b>			

<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, Lei 13.709/2018 - LGPD
---------------------	---

Atividade 16 Ocultar informações pessoais

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	16	<b>Nome da atividade</b>	Ocultar informações pessoais
<b>Descrição da atividade</b>	Desagregar informações que levem a identificação do denunciante		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	15 Analisar decisão	<b>Entrada(s)</b>	Não consentimento do compartilhamento dos dados pessoais
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Ocultação das informações pessoais	<b>Cliente</b>	18 Transferir o dever de sigilo
			19 Encaminhar ao órgão competente
			20 Atribuir denúncia para área apuratória competente
<b>Descrição da Saída</b>	Informações pessoais protegidas		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Não consentimento do compartilhamento dos dados pessoais	<b>Local de entrada</b>	Fala Br
<b>Documentos de saída</b>	Denúncia compartilhada com os dados pessoais ocultados	<b>Local de saída</b>	Fala Br ou SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br ou SEI	<b>Módulo</b>	Não há
Riscos (+)			
<b>Nome do Evento</b>	Falta de ferramenta adequada para ocultação de informações pessoais e sigilosas	Acesso as pastas com informações sigilosas da Ouvidoria Não há	
<b>Consequência</b>	Informações pessoais não protegidas	Informações pessoais não protegidas	
	Comprometimento da apuração da denúncia	Comprometimento da apuração da denúncia	

<b>Controle</b>	Não há
<b>Competências</b>	
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, Lei 13.709/2018 - LGPD

Atividade 17 Registrar denúncia no SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	17	<b>Nome da atividade</b>	Registrar denúncia no SEI
<b>Descrição da atividade</b>	Cadastrar denúncia no SEI		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	10 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle	<b>Entrada(s)</b>	Manifestação de denúncia habilitada
<b>Fornecedor</b>	14 Complementar informações		
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Denúncia cadastrada no sistema SEI	<b>Cliente</b>	18 Transferir o dever de sigilo
			19 Encaminhar ao órgão competente
			20 Atribuir denúncia para área apuratória competente
<b>Descrição da Saída</b>	Denúncia cadastrada no sistema SEI		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Manifestação de denúncia habilitada	<b>Local de entrada</b>	Fala Br
<b>Documentos de saída</b>	Manifestação de denúncia registrada	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br, SEI	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, SEI		

Atividade 18 Transferir o dever de sigilo

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	18	<b>Nome da atividade</b>	Transferir o dever de sigilo
<b>Descrição da atividade</b>	Transferir para o setor respondente, quando este solicitar, o dever de manter acesso restrito aos dados pessoais do denunciante		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	16 Ocultar informações pessoais	<b>Entrada(s)</b>	Solicitação dos dados pessoais pela área apuratória
<b>Fornecedor</b>	17 Registrar denúncia no SEI		
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Transferência do sigilo dos dados pessoais	<b>Cliente</b>	19 Encaminhar ao órgão competente
			20 Atribuir denúncia para área apuratória competente
<b>Descrição da Saída</b>	Transferência do sigilo dos dados pessoais realizada		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Solicitação dos dados pessoais pela área apuratória	<b>Local de entrada</b>	SEI
<b>Documentos de saída</b>	Transferência do sigilo dos dados pessoais	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br, SEI	<b>Módulo</b>	Não há
Riscos (-)			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011		

Atividade 19 Encaminhar ao órgão competente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	19	<b>Nome da atividade</b>	Encaminhar ao órgão competente
<b>Descrição da atividade</b>	Encaminhamento da denúncia ao órgão ou entidade competente quando não atribuição da Valec		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	5 Realizar análise prévia	<b>Entrada(s)</b>	Manifestação de denúncia sem competência da Valec habilitada
	17 Registrar denúncia no SEI		
	18 Transferir o dever de sigilo		
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Encaminhamento da denúncia ao órgão ou entidade competente, quando não atribuição da Valec, e encerramento da denúncia	<b>Cliente</b>	Fim do processo - Denúncia atribuída ao órgão competente
<b>Descrição da Saída</b>	Denúncia atribuída ao órgão competente		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Ouidora e Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	2
<b>Documentos de entrada</b>	Manifestação de denúncia habilitada sem competência da Valec	<b>Local de entrada</b>	Fala Br ou SEI
<b>Documentos de saída</b>	Manifestação de denúncia habilitada sem competência da Valec encaminhada	<b>Local de saída</b>	Fala Br, SEI ou e-mail
<b>Sistemas de informação da operação</b>	Fala Br, e-mail ou SEI	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011, noções sobre atribuições dos órgãos do Estado		



Atividade 20 Atribuir denúncia para área apuratória competente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	20	<b>Nome da atividade</b>	Atribuir denúncia para área apuratória competente
<b>Descrição da atividade</b>	Envio da denúncia para área apuratória competente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	17 Registrar denúncia no SEI	<b>Entrada(s)</b>	Manifestação de denúncia habilitada
	18 Transferir o dever de sigilo		
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Processo atribuído à área apuratória competente	<b>Cliente</b>	21 Realizar juízo de admissibilidade
<b>Descrição da Saída</b>	Processo atribuído à área apuratória competente		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Denúncia autuada no SEI	<b>Local de entrada</b>	SEI
<b>Documentos de saída</b>	Processo enviado no SEI	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	SEI	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011, noções sobre as atribuições das unidades apuratórias internas da Valec		

Atividade 21 Realizar juízo de admissibilidade

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	21	<b>Nome da atividade</b>	Realizar juízo de admissibilidade
<b>Descrição da atividade</b>	Analisar se a denúncia deverá ser admitida ou não pela área apuratória		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	20 Atribuir denúncia para área apuratória competente	<b>Entrada(s)</b>	Manifestação de denúncia habilitada
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Admissibilidade da denúncia	<b>Cliente</b>	Subprocesso Apurar denúncia
	Não admissibilidade da denúncia	<b>Cliente</b>	23 Responder à denúncia via SEI
<b>Descrição da Saída</b>	Verificação de admissibilidade ou não da denúncia pelas áreas apuratórias		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Responsável pela área apuratória	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Manifestação de denúncia habilitada	<b>Local de entrada</b>	SEI
<b>Documentos de saída</b>	Resposta à manifestação de denúncia	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	SEI	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011 e demais legislações referentes ao processo administrativo e apuratório		

Atividade 22 Informar a Ouvidoria sobre conclusão do processo administrativo

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	22	<b>Nome da atividade</b>	Informar a Ouvidoria sobre conclusão do processo administrativo
<b>Descrição da atividade</b>	Informar a Ouvidoria sobre conclusão do processo administrativo		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	Subprocesso Apurar denúncia	<b>Entrada(s)</b>	Manifestação de denúncia habilitada
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Comunicação sobre a conclusão do processo administrativo	<b>Cliente</b>	23 Responder à denúncia via SEI
<b>Descrição da Saída</b>	Comunicação sobre a conclusão do processo administrativo realizada		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Responsável pelo processo administrativo	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Manifestação de denúncia habilitada	<b>Local de entrada</b>	SEI
<b>Documentos de saída</b>	Comunicação sobre a conclusão do processo administrativo	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	SEI	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Decreto 10.153/2019		

Atividade 23 Responder a denúncia via SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	23	<b>Nome da atividade</b>	Responder a denúncia via SEI
<b>Descrição da atividade</b>	Resposta da área apuratória competente à Ouvidoria		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	21 Realizar juízo de admissibilidade	<b>Entrada(s)</b>	Resposta da apuração da denúncia
	22 Informar a Ouvidoria sobre conclusão do processo administrativo		
	25 Encaminhar para revisão ou para área competente		
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Resposta da área apuratória competente à Ouvidoria	<b>Cliente</b>	24 Analisar resposta
<b>Descrição da Saída</b>	Resposta da área apuratória competente à Ouvidoria		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Responsável pela área apuratória	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Manifestação de denúncia habilitada	<b>Local de entrada</b>	SEI
<b>Documentos de saída</b>	Resposta da apuração da denúncia	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	SEI	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011 e demais legislações referentes ao processo administrativo e apuratório		

Atividade 24 Analisar resposta

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	24	<b>Nome da atividade</b>	Analisar resposta
<b>Descrição da atividade</b>	Analisar a resposta da área apuratória		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	23 Responder à denúncia via SEI	<b>Entrada(s)</b>	Resposta da denúncia
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Responder ao cidadão	<b>Cliente</b>	Subprocesso "Responder ao cidadão"
	Encaminhamento para revisão ou para área competente	<b>Cliente</b>	25 Encaminhar para revisão ou para área competente
<b>Descrição da Saída</b>	Resposta ao cidadão ou encaminhamento para revisão ou para área competente		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Ouvidora e Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	2
<b>Documentos de entrada</b>	Resposta da área apuratória	<b>Local de entrada</b>	SEI
<b>Documentos de saída</b>	Resposta ao cidadão	<b>Local de saída</b>	SEI
	Solicitação para revisão da resposta pela área apuratória		
<b>Sistemas de informação da operação</b>	SEI	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Portaria 581/2021 - CGU		

Atividade 25 Encaminhar para revisão ou para área competente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
<b>Número da atividade</b>	25	<b>Nome da atividade</b>	Encaminhar para revisão ou para área competente
<b>Descrição da atividade</b>	Solicitação para revisão da resposta ou encaminhamento para outra área apuratória competente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
<b>Fornecedor</b>	24 Analisar resposta	<b>Entrada(s)</b>	Resposta da área apuratória
Identificação do Cliente da Atividade			
<b>Saída(s)</b>	Encaminhamento da resposta para revisão ou para outra área apuratória competente	<b>Cliente</b>	23 Responder a denúncia via SEI
<b>Descrição da Saída</b>	Solicitação para revisão da resposta ou encaminhamento para outra área apuratória competente		
Identificação da Operação			
<b>Cargo</b>	Analista	<b>Quantidade de Funcionários</b>	1
<b>Documentos de entrada</b>	Resposta da área apuratória à Ouvidoria	<b>Local de entrada</b>	SEI
<b>Documentos de saída</b>	Solicitação para revisão da resposta ou encaminhamento para outra área apuratória	<b>Local de saída</b>	SEI
<b>Sistemas de informação da operação</b>	SEI	<b>Módulo</b>	Não há
<b>Riscos (-)</b>			
Competências			
<b>Conhecimento</b>	Portaria 581/2021 - CGU, SEI		